

## 【2026年度：「重点確認項目」および重点確認項目の調査方法】（案）

評価の視点	対応区分 評価基準 No	重点確認項目（評価基準）	「オフサイト調査」におけるサンプル資料等の調査方法、確認する証跡資料等 【対象：初回・更新・定期調査】	「オンサイト調査」時の確認方法 （現物確認、ヒアリング内容等） 【対象：初回・定期調査】 ※更新調査の Web ミーティングでは同趣旨のヒアリングを実施
意向把握・確認義務				
比較推奨販売				
今後行われる監督指針・協会ガイドライン改正、その後の法改正等を受けた見直しを予定している項目については記載していません。				
募集時の禁止行為	変更 新 No13	設問 No.12 にかかる「禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）」が行われていないか、全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を対象として、営業部門からの独立性を確保したコンプライアンス部門等の管理部署・管理担当者が定期的にモニタリングを実施している	○ <u>モニタリング結果表</u> （経営陣等に提出したモニタリング結果報告書、ただし一部の部署等に限定することなく、全ての部署等を対象としたモニタリングであることが確認できること） ○ <u>改善の状況を把握していることがわかる資料</u> ○ <u>経営陣が更なる改善を検討・実施していることがわかる資料</u> （取締役会議事録、社内向け発信文書等）	○ヒアリング内容 ・具体的な取組状況（モニタリングの方法、モニタリング結果、再発防止の状況、更なる改善策の検討・実施状況）等について確認
苦情管理態勢の整備	新 No64	苦情について申出内容・対応履歴を記録するとともに対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している	①「 <u>お客さまの声・苦情管理一覧表</u> 」を調査開始前に事前に提出（苦情については直近1年以内の該当事案全件） ② 上記①の「 <u>お客さまの声・苦情管理一覧表</u> 」より協会事務局が指定した複数件のお客さまの声・苦情に係るお客さま対応記録）を確認	○現物確認 ・左記②について、オフサイト調査前に事前に提出された「 <u>お客さまの声・苦情管理一覧表</u> 」より、協会査定役がランダムに指定した事案について一定件数分を追加確認

評価の視点	対応区分 評価基準 No	重点確認項目（評価基準）	「オフサイト調査」におけるサンプル資料等の調査方法、確認する証跡資料等 【対象：初回・更新・定期調査】	「オンサイト調査」時の確認方法 （現物確認、ヒアリング内容等） 【対象：初回・定期調査】 ※更新調査の Web ミーティングでは同趣旨のヒアリングを実施
			<p>③苦情事案について保険募集の適切性を検証していることが記録されている資料 * を確認</p> <p>* 検証結果をコンプライアンス委員会等に報告している場合は、当該報告書</p> <p>* 検証結果をお客さまの声・苦情管理一覧表等に記録し管理・保管している場合は、当該一覧表等</p> <p>【提出方法】</p> <p>● オフサイト調査前</p> <p>・①の「<u>お客さまの声・苦情管理一覧表</u>」※を提出</p> <p>※代理店で管理している一覧表（代理店の独自フォームで可、記載する項目等については特に指定はありません）</p> <p>● 資料提出〆切日迄</p> <p>・①の<u>一覧表より協会事務局が指定した複数件のお客さまの声・苦情に係るお客さま対応記録を資料提出〆切日迄に提出</u></p>	<p>○ヒアリング内容</p> <p>・苦情の申し出内容に基づき、コンプライアンス部門等がどのように苦情事案についての保険募集の適切性を検証しているかを確認</p>
	新 No65	苦情全件について発生経緯・原因を特定している	<p>①「<u>お客さまの声・苦情管理一覧表</u>」を調査開始前に事前に提出（苦情については<u>直近 1 年以内の該当事案全件</u>）（No64 と同一の資料）</p> <p>② <u>上記①の「お客さまの声・苦情管理一覧</u></p>	<p>○現物確認</p> <p>・左記②③について、<u>オンサイト調査で事前に提出された「お客さまの声・苦情管理一覧表」より、協会査定役がランダムに指定した事案に</u></p>

評価の視点	対応区分 評価基準 No	重点確認項目（評価基準）	「オフサイト調査」におけるサンプル資料等の調査方法、確認する証拠資料等 【対象：初回・更新・定期調査】	「オンサイト調査」時の確認方法 （現物確認、ヒアリング内容等） 【対象：初回・定期調査】 ※更新調査の Web ミーティングでは同趣旨のヒアリングを実施
			<p><u>表</u>より協会事務局が指定した複数件のお客さまの声（苦情）に係る発生経緯や原因分析の記録を確認</p> <p><u>上記②</u>について、コンプライアンス部門等による検証が確認できる資料（複数件、但し、上記②において検証の実施・結果が確認できる場合は提出不要）を確認</p> <p>③お客さまの声（苦情）に対し、再発防止策を講じたこと、および当該再発防止策の<u>効果検証や見直しの記録を確認</u></p> <p>【提出方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● オフサイト調査前</li> <li>・①の「<u>お客さまの声・苦情管理一覧表</u>」※を提出（No64 と同一の資料）</li> <li>● 資料提出〆切日迄</li> <li>・①の一覧表より協会事務局が指定した複数件のお客さまの声（苦情）に係る発生経緯や原因分析の記録、再発防止策を講じたこと、および当該再発防止策の<u>効果検証や見直しの記録を調査時の資料提出〆切日迄に提出</u></li> </ul>	<p><u>ついて一定件数分を追加確認</u></p> <p>○ヒアリング内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情発生の経緯および発生原因について全て記録される仕組み、発生の経緯や発生原因の検証方法、再発防止策の実施状況、経営陣による更なる改善の検討・実施状況について確認</li> </ul>
個人情報保護 （出向者等による情報	変更	個人情報を管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行なっている	○個人や役職・職務に応じた権限 * がわかる <u>ID 管理一覧等</u>	○対応内容について確認・実演 ・出向者について、その役職・職務に

評価の視点	対応区分 評価基準 No	重点確認項目（評価基準）	「オフサイト調査」におけるサンプル資料等の調査方法、確認する証跡資料等 【対象：初回・更新・定期調査】	「オンサイト調査」時の確認方法 （現物確認、ヒアリング内容等） 【対象：初回・定期調査】 ※更新調査の Web ミーティングでは同趣旨のヒアリングを実施
漏えい対応)	新 No99-1	□ 役職・職務内容に応じたアクセス制限（業務上不要な個人情報へのアクセス禁止）をしている（保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者によるアクセス権限を制限している）	* 代理店直接雇用の従業員・役員と出向者について記載・設定されていること ○ <u>出向者における個人情報の取扱状況を確認していることがわかる資料（アクセスログの検証結果、記録のある自己点検表）</u>	応じたアクセス制限やダウンロード権限が設定されていること、メールシステム等について確認
	変更 新 No99-2	個人情報管理システムへのアクセスについて、以下の対応を行なっている □ 個人データ一覧（お客さまリスト等）のダウンロード可能な従業員を限定（システム管理者のみ等）している（保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者によるダウンロード権限を制限している）		
	変更 新 No106	個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えい（宛先誤りの誤送信）をシステムにより防止する仕組み*がある なお、保険会社・保険代理店等からの出向者については、代理店直接雇用の従業者や役員である上席者が送信適否や宛先・添付内容をチェックする仕組み*がある * 送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックした上で改めて送信する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等		
内部監査	新	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報	○ 内部監査規程	○ ヒアリング内容

評価の視点	対応区分 評価基準 No	重点確認項目（評価基準）	「オフサイト調査」におけるサンプル資料等の調査方法、確認する証跡資料等 【対象：初回・更新・定期調査】	「オンサイト調査」時の確認方法 （現物確認、ヒアリング内容等） 【対象：初回・定期調査】 ※更新調査の Web ミーティングでは同趣旨のヒアリングを実施
	No121  変更 新 No124	告先等について定めた規程がある  全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所に対して定期的に内部監査を実施しており、内部監査結果および改善策について、経営陣へ報告を行っている	(達成条件は「資料4・別紙1」を参照)  ①全拠点の内部監査実施がわかる資料（内部監査で使用した監査表、拠点毎の内部監査報告書、内部監査結果一覧等） ②監査結果を経営陣へ報告していることがわかる資料（経営会議資料、議事録等） ③経営陣による監査結果に係る評価・対応が行われていることがわかる資料（取締役会議事録等）  ※上記証跡資料①および②については、複数拠点分（営業拠点、本社管理部門等）の監査内容が分かる資料の提出が必要	・経営陣による監査結果に係る評価および評価に基づく対応について確認
便宜供与	新設  新 No155-1 ～5	保険代理店は、顧客の適切な商品選択の機会を確保する観点から、保険会社等*に対し「過度の便宜供与」を求めると及び保険会社等*から「過度の便宜供与」を受け入れることを防止するため、自己の規模や特性に応じた措置を講じている  <input type="checkbox"/> 「過度な便宜供与」の判定基準に係る社内規程等を策定している（設問No.155-1） <input type="checkbox"/> 設問No.155-1 の社内規程等を踏まえた、保険募集人による保険会社等に対する便宜供与の要求および受入れの制限に関する	・提出が必要となる証跡資料 <155-1> 社内規程、コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 <155-2> ①、②および③の提出が必要 ①教育・指導するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等） ②全員への教育・指導が確認できるもの（研修履修簿、経営層・管理部門への報告書	○ヒアリング内容 ・2026年4月以降の実施状況について確認

評価の視点	対応区分 評価基準 No	重点確認項目（評価基準）	「オフサイト調査」におけるサンプル資料等の調査方法、確認する証跡資料等 【対象：初回・更新・定期調査】	「オンサイト調査」時の確認方法 （現物確認、ヒアリング内容等） 【対象：初回・定期調査】 ※更新調査の Web ミーティングでは同趣旨のヒアリングを実施
		<p>適切な教育・管理・指導を実施している（設問No.155-2）</p> <p><input type="checkbox"/> 保険会社等からの便宜供与による自社の比較推奨販売への影響の有無に係る確認・検証を実施している（設問No.155-3）</p> <p><input type="checkbox"/> 設問No.155-3 の確認・検証結果を踏まえた、経営陣における評価・対応の検討を実施している（設問No.155-4）</p> <p><input type="checkbox"/> 自社の比較推奨販売への影響が生じていると認められる場合に、経営陣が主体的に適切な解消措置を実施するとともに、再発防止や改善に向けた取組みを行う態勢が整備されている（設問No.155-5）</p> <p>* 保険会社が属するホールディングス又は企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社）</p>	<p>等）</p> <p>③管理していることがわかる資料（報告書、管理一覧表等）</p> <p>&lt;155-3&gt;</p> <p>○確認・検証の記録</p> <p>&lt;155-4&gt;</p> <p>○経営陣による評価・対応の検討の記録</p> <p>&lt;155-5&gt;</p> <p>①および②の提出が必要</p> <p>①経営陣による比較推奨販売への影響の有無の検討の記録</p> <p>②（比較推奨販売への影響が生じていると認められた場合）解消措置が講じられ、再発防止や改善に向けた取組みが行われていることがわかる資料</p>	
出向者	<p>新設</p> <p>新</p> <p>No156-1</p>	<p>出向者受入に係る管理（PDCA サイクル）を実践している</p> <p><input type="checkbox"/> 出向者の受け入れに関し、代理店内で社内規則等を策定し、管理態勢*を整備し徹底している</p> <p>* 管理態勢には、顧客情報に限定しない代理店の情</p>	<p>○社内規程等</p> <p>○研修資料・履修簿、記録がある自己点検表等</p> <p>○管理の実態がわかる資料（コンプライアンス委員会への報告書等）</p>	<p>○ヒアリング内容</p> <p>・2026年4月以降の実施状況について確認</p>

評価の視点	対応区分 評価基準 No	重点確認項目（評価基準）	「オフサイト調査」におけるサンプル資料等の調査方法、確認する証跡資料等 【対象：初回・更新・定期調査】	「オンサイト調査」時の確認方法 （現物確認、ヒアリング内容等） 【対象：初回・定期調査】 ※更新調査の Web ミーティングでは同趣旨のヒアリングを実施
		<p>報の適正な取り扱いや、委託元保険会社その他の法人等の相互間（保険代理店が保険以外の他業を兼業している場合、当該他業を含む。）における顧客情報等の厳正な取扱いを含みます</p>		
	<p>新設 新 No156-2</p>	<p>出向者受入に係る管理（PDCA サイクル）を 実践している <input type="checkbox"/> 出向者の受け入れに依存せず、保険代理 店として自立した組織・体制を構築している ※雇用契約の上の制度（定年等）に係る転 籍予定の出向を除く</p>	<p>○社内規程、出向元との覚書等</p>	

以上